

Notre communication sur le progrès

Nos actions en faveur des 10 principes fondamentaux du Pacte Mondial de l'ONU

Nous avons intégré le Pacte Mondial de l'ONU en 2011.

Cette initiative a été portée non seulement par la direction générale, mais aussi par l'ensemble du personnel de notre entreprise.

Dès l'origine, tous les collaborateurs de TOUNETT se sont montrés fortement mobilisés autour des 10 principes fondamentaux énoncés par le Pacte.

Ils ont souhaités participer activement à leur mise en œuvre concrète au sein de notre organisation.

Cette mobilisation n'est pas le fruit du hasard.

Selon moi, elle provient du fait que les valeurs portées par ces principes sont partagés par tous ceux qui ont décidé de nous rejoindre et de rester parmi nous, parfois depuis de nombreuses années.

Nous avons certainement hérité cette conception de l'origine familiale de notre entreprise. Nous savons qu'il ne s'agit pas d'un cas inédit, mais nous nous efforçons de demeurer fidèles à cette tradition.

En effet, nous croyons que la finalité de notre entreprise ne se borne pas à la création de richesse.

Nous pensons qu'elle poursuit aussi des buts humains, sociaux et environnementaux. Nous croyons qu'en agissant en conformité avec ces valeurs, à notre niveau, dans notre activité de tous les jours, nous contribuons à notre place à faire de notre monde un monde meilleur et plus juste. Nous prétendons que cette ambition n'est pas une naïveté creuse mais un idéalisme concret.

La dimension humaine de notre projet d'entreprise est pour chacun d'entre nous une puissante source de motivation qui complète avantageusement les aspects économiques de notre activité.

Si les causes de notre engagement commun sonnent comme une évidence, nous avons réalisé au cours des deux années passées que leur mise en application nécessite une adaptation de nos pratiques et de notre organisation. Elle a signifié parfois un changement de nos attitudes, souvent une remise en cause de nos habitudes.

Cet effort doit être poursuivi car il nous reste encore beaucoup à accomplir dans tous les domaines.

Il permettra que la croissance que nous recherchons soit enrichie de la qualité des valeurs qui nous définissent. Cette volonté nous la confirmerons et nous l'adresserons également à nos filiales et tous nos partenaires.

Pour toutes ces raisons, je suis heureux de renouveler notre engagement commun au Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies et à ses 10 Principes Fondamentaux.

Fait à Melun, le 10 mai 2013

Pascal GHASSOUL
Président



Nos actions pour le développement durable



Communication sur le progrès 2013



Sommaire

- I. Le rappel de notre engagement**
- II. Notre organisation et les moyens mis en œuvre**
- III. Responsabilité Sociale**
- IV. Responsabilité Environnementale**
- V. Responsabilité Ethique et de Gouvernance**





I. Le rappel de notre engagement

TOUNETT est une entreprise d'origine familiale créée il y a 40 ans. Elle est spécialisée dans la réalisation de prestations de nettoyage de locaux et de services associés.

Son activité sur l'ensemble de l'Île-de-France s'est élargie depuis 2009 grâce à son association à un réseau de trois autres entreprises. Cette association avec des entreprises qui partagent ses conceptions du métier de la propreté, a permis d'étendre son rayon d'action à la Normandie, la Bourgogne et la région Rhône-Alpes.

Par nature, le métier de la propreté est fondé sur les compétences spécifiques de chaque collaborateur, quelle que soit sa place dans l'entreprise.

Cette réalité fait du capital humain le premier capital de notre entreprise.

L'une de nos tâches essentielles consiste donc à valoriser au mieux ce capital humain en mobilisant tous les collaborateurs de notre entreprise autour de valeurs communes et fédératrices.

Dans cette perspective, nous nous sommes engagés depuis maintenant deux ans à soutenir le Pacte Mondial des Nations Unies.

Ce soutien au Pacte s'est concrétisé en mettant en pratique dans nos actions quotidiennes ses 10 Principes Fondamentaux.

Cette démarche a abouti à la conception d'un programme à mettre en œuvre.

Soucieux d'associer concrètement l'ensemble des collaborateurs à cette démarche, nous avons inscrit le processus de mise en œuvre et de suivi de ce programme dans l'agenda de notre comité de direction, de notre comité d'entreprise et de notre CHSCT.

La communication qui suit fait le bilan des actions concrètes menées dans la réalisation de ce programme.

Elle décrit la méthode adoptée, les actions entreprises et les résultats obtenus. Elle fixe aussi les objectifs de l'année à venir.

Nous avons voulu aborder chacun des 10 Principes du Pacte dans notre programme de Développement Durable.

Notre communication abordera ces travaux en 4 points :

1. Notre organisation et les moyens mis en œuvre : méthode et structures de mise en œuvre des 10 Principes.
2. Notre Responsabilité Sociale : les Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6.
3. Notre Responsabilité Environnementale : les Principes 7, 8 et 9.
4. Notre Responsabilité Ethique et de Gouvernance : Principe 10.





II- Notre organisation et les moyens mis en œuvre

La décision a été prise en 2010 par la direction générale d'engager notre entreprise dans une démarche de développement durable.

Cette décision a correspondu aux initiatives prises au niveau de la branche d'activité de la propreté pour promouvoir des actions et outils adaptés aux spécificités de notre profession.

Les actions menées & les résultats obtenus :

La direction générale a donc organisé plusieurs réunions spécifiques réunissant la direction, les responsables de services et les représentants du personnel sur le thème : « la mise en place d'une démarche de Développement Durable au sein de notre entreprise ».

A l'issue de ce séminaire, les points suivants ont été arrêtés :

- Engager l'entreprise dans un processus Développement Durable.
- Adhérer aux initiatives prises par la branche de la propreté dans la mise en œuvre d'une politique de développement durable au niveau du secteur d'activité, et utiliser ses outils.
- Etablir un Programme Développement Durable (PDD) sur 3 ans à appliquer dans notre entreprise.
- Rejoindre le Pacte Mondial de l'ONU et intégrer ses 10 Principes Fondamentaux dans notre Programme Développement Durable.
- Créer un Comité de Pilotage Développement Durable chargé de la mise en œuvre du programme évoqué plus haut. Ce comité de pilotage comprendra un responsable développement durable chargé de coordonner la mise en œuvre du PDD (création de fonction), un membre du CE, un membre du CHSCT. Il rendra compte du bilan du projet devant le comité de direction et le CE une fois par an. Cette structure sera dotée des moyens nécessaires à la réalisation de ses fonctions. Un point trimestriel de l'avancement de ses travaux sera présenté au Président.
- Mise en place d'un programme de formation centré sur le Développement Durable.

Résultats obtenus à ce jour :

- Le Comité de Pilotage a été créé. Il a été doté des moyens humains et budgétaires pour accomplir sa mission.
- Le PDD a été établi.
- L'entreprise a apporté son soutien aux 10 Principes Fondamentaux de l'ONU.
- Le responsable développement durable a suivi un cycle de formation spécifique organisé par la branche de la propreté.

Les points qui suivent sont directement issus de ces travaux initiaux.





III- Responsabilité Sociale

Les Principes concernés :

- Principe 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.*
- Principe 2 Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.*
- Principe 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.*
- Principe 4 Elimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire.*
- Principe 5 Abolition effective du travail des enfants.*
- Principe 6 Elimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.*

Les actions menées :

1. Communication et diffusion de nos engagements
2. Mise en place des outils de contrôle et de suivi de nos résultats
3. Politique d'achats incorporant des critères de respect d'engagements sociaux
4. Garantir l'égalité homme – femme en matière salariale et de promotion
5. Progresser en matière de prévention des risques d'accident du travail et de maladies professionnelles
6. Favoriser l'insertion de personnes en difficultés sociales & des personnes handicapées
7. Développer les compétences des salariés
8. Développer la diversité au sein de notre entreprise
9. Mise en place d'une procédure de surveillance et de prévention des risques de harcèlement et des discriminations
10. Mise en place d'une procédure de contrôle et de lutte contre le travail illégal





1. Communication et diffusion de nos engagements

TOUNETT a développé des moyens spécifiques de communication pour marquer son engagement en matière des principes sociaux inspirant les 10 Principes Fondamentaux du Pacte Mondial de l'ONU.

Nos actions :

Rédaction et diffusion de nos engagements et de notre politique RSE par :

- Diffuser une plaquette spécifique auprès de nos salariés, nos clients, nos fournisseurs et plus généralement tous les partenaires de l'entreprise ;
- Créer un volet spécifique sur notre nouveau site internet ;
- Utiliser des logos appropriés sur tous nos documents de communication ;
- Intégrer d'un volet spécifique dans toutes nos offres commerciales.

Notre communication précise notre soutien au Pacte Mondial de l'ONU et à ses 10 Principes Fondamentaux.

Nous insistons sur notre engagement à :

- Appliquer les législations nationales et européennes,
- Respecter nos obligations contractuelles en particulier envers nos salariés et clients,
- Respecter nos obligations conventionnelles (TOUNETT est membre de la Fédération des Entreprises de Propreté depuis sa création).

Nos résultats :

- Plaquette spécifique réalisée et diffusée auprès de nos principaux partenaires,
- Utilisation des logos dans nos principaux documents de communication : courriers à en-tête, offres commerciales, plaquettes commerciales, livret d'accueil des salariés.
- Intégration du volet développement durable dans toutes nos offres commerciales et communication spécifique sur le Pacte Mondial.
- Affichage dans nos locaux de notre soutien au Pacte Mondial de l'ONU

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Intégrer une page spécifique dans notre nouveau site internet.





2- Mise en place des outils de contrôle et de suivi de nos résultats

Il est indispensable de mettre en place un tableau de bord constitué d'indicateurs mesurant l'avancée de nos actions. Il permettra aussi de mesurer la réalisation de nos objectifs. Il permet enfin de proposer une évaluation claire de nos actions. Il s'agit d'un mode efficace de communication et de mobilisation autour de nos objectifs.

Nos actions :

- Organiser la structure chargée de la politique RSE dans l'entreprise,
- Etablir le programme RSE pour l'année
- Définir les indicateurs d'évaluation de la réalisation de nos actions,
- Réaliser le suivi et la visibilité des évaluations.
- Mise en place d'une consultation du personnel sur le type « fiche de souhaits » sur une base annuelle au minimum

Nos résultats :

- Le Comité de Pilotage Développement Durable a été mis en place.
- Le tableau de bord constitué des indicateurs d'évaluation de nos actions a été mis en place.
- Le programme RSE et Le tableau de bord ont été validés par le comité de direction et les instances représentatives du personnel (Comité d'Entreprise et CHSCT).
- Un reporting des résultats est réalisé deux fois par an devant la direction et les instances représentatives du personnel.
- Retour de « fiches de souhaits » exploitables représentant 75% du personnel.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Poursuivre le suivi actuel
- Atteindre un retour exploitable de 100% des « fiches de souhaits »





3- Politique d'achats incorporant des critères de respect d'engagements sociaux

La politique RSE de l'entreprise peut avoir à court terme une concrétisation grâce à sa politique d'achats. Les critères de sélection des produits, services, fournisseurs et sous-traitants doivent incorporer une dimension développement durable. L'introduction des principes sociaux du Pacte Mondial de l'ONU fait partie de cette démarche.

Nos actions :

- Signer un engagement de bonnes pratiques avec chacun de nos fournisseurs.
- Signer un engagement de bonnes pratiques avec chacun de nos sous-traitants.
- Introduire les critères RSE dans les critères de choix des produits, fournisseurs et sous-traitants.

Nos résultats :

- Engagement de respect des législations sociales signées par 100% nos principaux fournisseurs et sous-traitants représentant 83% de nos achats en 2012.
- Vérification par le comité de pilotage des politiques de respect des droits sociaux et des droits de l'homme par 100% de nos fournisseurs principaux : chimie, textile, outillage.

L'engagement signé par nos fournisseurs et sous-traitants incorpore notamment le respect des articles L8221-1 et suivants du Code du Travail et des articles L8251-1 et suivants du code du travail.

Le contrôle des politiques des fournisseurs et sous-traitants s'applique à vérifier l'existence formelle d'engagement en matière de respect :

- Des principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ;
- Des conventions internationales en matière de Travail (CIT) ;

Nous sommes particulièrement attentifs aux engagements pris en la matière pour les fournisseurs dont la production peut être réalisée à l'étranger : main-d'œuvre infantile, conditions d'hygiène et de sécurité, respect des droits syndicaux, travail forcé, conditions de travail en adéquation avec nos principes.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Poursuivre les actions engagées sur les principaux fournisseurs et sous-traitants.
- Etendre cette politique à tous les achats.





4- Garantir l'égalité homme – femme en matière salariale et de promotion

Compte tenu de la forte féminisation des effectifs de notre entreprise, nous souhaitons porter une attention particulière à l'égalité homme – femme en matière de rémunération, de position hiérarchique et de promotion. Notre objectif est qu'une part de 50% des fonctions d'encadrement puisse être occupée par un personnel féminin. Nous souhaitons également garantir l'égalité des rémunérations entre hommes et femmes pour un niveau de fonction et de compétence identique.

Nous sommes opposés à une politique de quotas contraire, dans notre interprétation, aux principes d'égalité des chances et de mérite. En conséquence, nous souhaitons garantir à notre personnel féminin une égalité totale en matière de rémunération et de promotion.

Nos actions :

- Affichage et diffusion de la législation en matière d'égalité hommes – femmes
- Intégration d'une information « égalité hommes-femmes » dans le règlement intérieur et le « livret d'accueil » des nouveaux salariés
- Formation et sensibilisation des fonctions d'encadrement technique et des collaborateurs RH aux objectifs de l'entreprise en matière d'égalité hommes – femmes
- Suivi de situation en CE sur une base trimestrielle.
- Identification sur la base du volontariat des collaboratrices souhaitant une évolution vers des postes d'encadrement et de responsabilité : analyse des « fiches de souhaits », entretiens individuels annuels.

Nos résultats :

- Affichage réalisé dans les locaux de l'entreprise
- 100% de nos salariés ont eu connaissance de la législation en matière d'égalité hommes - femmes
- Part du personnel féminin occupant des fonctions d'encadrement technique (inspectrice, chef d'équipe) : 50%, soit une progression de 20% par rapport à l'année précédente.
- Part du personnel féminin dans les fonctions commerciales : 34%, stable par rapport à l'année précédente.
- Part du personnel féminin dans les fonctions administratives et financières : 50%, stable par rapport à l'année précédente.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Maintenir nos actions pour atteindre un niveau minimum de 50% de personnel féminin dans les fonctions à responsabilité





5- Progresser en matière de prévention des risques d'accident du travail et de maladies professionnelles

La prévention est le moyen le plus efficace pour réduire les ATMP au sein de notre entreprise. La réduction des ATMP est un enjeu essentiel aussi bien sur le plan humain qu'économique. L'action de prévention nécessite un effort constant et une politique « au long cours ». Notre objectif est maintenir notre taux d'ATMP en-dessous du taux du secteur d'activité. Nous recherchons à faire baisser constamment le nombre et la gravité des ATMP.

Nos actions :

- Création d'une fonction de responsable de la prévention des risques ATMP et nomination d'un titulaire.
- Mise en place d'un programme de formation spécifique sur le sujet avec la formation du responsable de la prévention des risques ATMP et de tous les encadrants chargés du personnel d'exécution des prestations.
- Analyse sécurité des postes de travail.
- Formation sécurité de tous les agents de service par un encadrant formé lors de leur mise en place sur un poste.
- Action de formation des personnels utilisateurs de véhicules aux risques automobile et sécurité routière en collaboration avec notre assureur et un spécialiste sécurité routière.
- Contrôle de la bonne utilisation des EPI et des procédures de sécurité pour les travaux en hauteur sur les sites.

Nos résultats :

- Analyse sécurité des postes de travail pour 100% des salariés.
- 100% des nouveaux salariés ont suivi notre programme initial de formation à la sécurité.
- Formation de rappel de 20% des effectifs en poste.
- Baisse de 10% de notre taux ATMP.
- Notre Taux ATMP est inférieur à celui du secteur d'activité.
- Notre taux de fréquence inférieur à celui du secteur.
- Notre indice de fréquence inférieur à celui du secteur.
- Notre taux de gravité inférieur à celui du secteur.
- Aucune maladie professionnelle en 2012.
- Aucun accident corporel lié à un accident automobile en 2012.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Poursuivre la baisse de notre taux ATMP.
- Maintenir notre taux ATMP et nos autres statistiques dans ce domaine en-dessous des moyennes du secteur.
- Maintenir à 0 les accidents corporels automobiles.





6- Favoriser l'insertion de personnes en difficultés sociales & des personnes handicapées

Les métiers de la propreté et des services associés ont toujours été un secteur d'intégration quel que soient les qualifications initiales. On trouve en effet dans nos entreprises un très large spectre de qualifications et d'expériences. Nous proposons donc des opportunités professionnelles réelles pour les personnes en difficultés sociales qui cherchent une voie d'insertion et / ou retour à l'emploi. TOUNETT a également poursuivi depuis de nombreuses années une politique d'insertion des personnes handicapées.

Nos actions :

- Partenariat avec des PLIE (Plan Local pour l'Insertion à l'Emploi) de territoires où nous avons des activités, en particulier en Seine-et-Marne et en Essonne.
- Partenariat avec le FARE (association d'aide à l'insertion dépendant de la branche de la propreté) et le CAP Emploi.
- Renouvellement de notre partenariat ancien avec l'association OHE PROMETHE (association d'aide à l'insertion de personnels handicapés).

Nos résultats :

- Embauche en CDI de 12 salariés dans le cadre de notre action d'insertion des personnels en difficulté en collaboration avec les PLIE concernés.
- Proposition pour chacun de ces salariés, sur la base du volontariat, de programmes d'accompagnement développés en collaboration avec les associations spécialisées dans l'insertion.
- Embauche de 5 salariés en situation de handicap.
- Maintien en poste de tous les salariés en situation de handicap.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Poursuivre notre politique de partenariat avec les associations spécialisées
- Accroître les embauches des personnels en insertion.
- Accroître les embauches des personnels en situation de handicap.
- Maintenir en poste les personnels en insertion et handicapés.
- Intégrer les spécificités de ces personnels dans nos programmes de formation.





7- Développer les compétences des salariés

Au-delà des besoins de formations normaux de l'entreprise, nous souhaitons intégrer la dimension RSE dans notre approche concrète du développement des compétences des salariés. Dans sa conception et son contenu, le Plan de Formation doit donc intégrer la « culture » développement durable. Nous avons donc mis en place une procédure d'élaboration du Plan de Formation fondée sur plus forte concertation avec les représentants des salariés, la prise en compte des remontées terrain exprimant les aspirations des salariés. Dans le contenu, nous avons développé les formations liées au développement durable.

Nos actions :

- Etablir le plan de formation annuel sur la base des remontées des entretiens individuels et de l'analyse des « fiches de souhaits » des salariés.
- Mettre en place un programme Développement Durable spécifique sur la base des préconisations et des propositions de la branche de la propreté.
- Diversifier les publics des formations afin de mieux diffuser la « culture développement durable » dans tous les secteurs de l'entreprise.
- Mettre en place un système d'évaluation de progression de compétence lié à la formation.
- Vérifier les résultats des formations d'intégration pour les nouveaux entrants.

Nos résultats :

- Les Plans de Formation 2012 et 2013 intègre un volet consacré au développement durable.
- Le responsable RSE et les chefs de services ont suivi au moins une formation développement durable en interne et / ou externe.
- Les plans de formation 2012 et 2013 ont intégré l'analyse des entretiens individuels et des fiches de souhaits : 35% des salariés ont formulés une demande précise en matière de formation pour le plan 2013.
- Les évaluations des formations de nouveaux entrants montrent que les connaissances de base en matière technique et de sécurité sont acquises.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Améliorer l'évaluation des formations
- Assurer la promotion des salariés sur la base des évaluations des formations.
- Poursuivre les programmes spécialisés au développement durable.





8- Développer la diversité au sein de notre entreprise

Nous estimons que la diversité de nos collaborateurs est un moteur de progrès et de développement pour notre entreprise. Par son histoire et par la nature de son activité, notre entreprise est naturellement orientée vers une culture de la diversité de son personnel. Ce constat nous a amené à signer la Charte de la Diversité depuis 2011. Cet engagement a orienté nos pratiques.

Rappelons les termes de notre engagement vis-à-vis de la Charte de la Diversité : « Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour notre organisation. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur son image vis-à-vis de ses employés, de ses collaborateurs, de ses clients, de ses prestataires extérieurs, de ses partenaires, de ses administrés, de ses adhérents, de ses usagers, etc... sur son territoire, en France et dans le reste du monde. La Charte de la Diversité que nous signons a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle ethnique, sociale... au sein de notre organisation ». Charte de la Diversité

Nos actions :

- Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la diversité.
- Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- Chercher à refléter la diversité de la société française dans nos effectifs et aux différents niveaux de qualification.
- Communiquer auprès de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel dans le cadre de leurs instances représentatives.
- Emploi des seniors (+ 55 ans) : recrutement et maintien dans l'emploi des collaborateurs « sénior »
- Intégration des jeunes (-25 ans) : embauche et intégration des jeunes de moins de 25 ans, en particulier les jeunes sans qualification. Développement de l'apprentissage et contrats de professionnalisation.

Nos résultats :

- Signature de la Charte Diversité
- Communication en interne – notamment par voie d'affichage – de notre engagement en faveur de la diversité et de la non-discrimination.
- Emploi des « seniors » : les résultats sont encourageants avec un maintien de nos effectifs de plus de 55 ans qui représentaient 25% en 2012.
- Emploi des « jeunes » : les résultats sont décevants, la part des moins de 25 ans dans notre effectif reste stable à 5%. Les contrats d'apprentissage et de professionnalisation n'ont pas progressé en 2012.
- Point sur la diversité et la non-discrimination fait trimestriellement en Comité d'Entreprise.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Poursuivre la politique engagée
- Améliorer le volet « emploi des jeunes » : embauches, apprentissage et professionnalisation.



9- Mise en place d'une procédure de surveillance et de prévention des risques de harcèlement et des discriminations

La lutte contre les discriminations et la prévention des risques de harcèlement font parties des éléments essentiels de la culture de notre entreprise. L'importance de ces valeurs d'égalité et de respect des personnes est mise en avant par la direction et soutenue par l'ensemble du personnel, notamment par l'intermédiaire de ses représentants au sein de ses institutions représentatives. Cet engagement doit néanmoins s'accompagner d'actions dont la concrétisation passe par le fonctionnement de procédures utilisées dans l'entreprise.

Nos actions :

- Information du personnel sur les droits liés à la prévention des risques de harcèlement et de discrimination : affichage dans les locaux, volet spécifique dans le livret d'accueil remis à chaque salarié.
- Création d'un observatoire interne sur ces questions. Il est composé d'un représentant de la DRH, d'un représentant du personnel et d'un représentant de la direction. Il peut être saisi par tout salarié s'estimant victime de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de sa fonction chez TOUNETT, qu'il s'agisse d'actes perpétrés en interne ou chez les clients. L'observatoire peut entendre les intéressés. Il émet un avis qui peut amener la direction à prendre toutes les mesures disciplinaires en cas d'acte avéré.
- Un compte-rendu des événements relevant de cette question est présenté devant les représentants du personnel et la direction.

Nos résultats :

- Information au personnel faite : affichage, livret d'accueil.
- Observatoire interne créé. Aucun signalement à ce jour sur le l'année passée : ni en interne, ni chez et/ou de la part de personnel client.
- Information aux instances représentatives du personnel et à la direction faite régulièrement.

Nos objectifs pour l'année à venir :

- Poursuivre la même politique.





10- Mise en place d'une procédure de contrôle et de lutte contre le travail illégal

En tant qu'acteur d'une profession ayant recours à une main-d'œuvre nombreuse et diversifiée, nous considérons comme étant un devoir essentiel de lutter contre le travail illégal. En effet, le travail illégal peut être une source d'exploitation de salariés en situation de précarité et une spoliation des systèmes de protection sociale. Nous considérons donc que nous devons mettre en place toute les mesures possibles pour prévenir les risques liés à une telle situation. La lutte contre le travail illégal passe par le respect d'une procédure stricte en interne comme vis-à-vis des partenaires de l'entreprise.

Nos actions :

- Attention portée lors de l'embauche, y compris lors de transfert de personnel dans le cadre de l'annexe 7 de la convention collective.
- Contrôle de la régularité des documents administratifs.
- Engagement de la régularité de notre situation vis-à-vis de nos clients.
- Demande de contrôle à nos fournisseurs.

Nos résultats :

- 100% des salariés embauchés ont fait l'objet d'un contrôle de régularité de leur situation administrative.
- Engagements vis-à-vis de nos clients faits.
- Engagements reçus des fournisseurs faits.





IV- Responsabilité Environnementale

Les Principes concernés :

- Principe 7 Les entreprises sont invitées à adopter le principe de précaution face aux problèmes d'environnement.*
- Principe 8 Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.*
- Principe 9 Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*

Les actions menées & les résultats obtenus :

La propreté est à notre avis par nature une activité en prise directe avec la préservation de l'environnement.

Une des finalités de notre métier est d'améliorer l'environnement dans lequel évoluent quotidiennement nos clients et les utilisateurs des installations que nous entretenons.

Cette action vaut également pour l'impact que notre propre activité peut avoir sur l'environnement, qu'il s'agisse de notre utilisation de produits chimiques, de nos déplacements du traitement de nos déchets.

Afin de traiter ces problématiques, nous avons concentré nos actions autour de deux grands axes : la gestion des produits chimiques et l'adoption d'une optique « Eco-Responsable ».





Réduire l'impact de notre utilisation de produits chimiques dans notre activité

L'utilisation de chimie reste nécessaire dans l'activité de mise en propreté d'installations.

Les produits qui permettent de garantir l'hygiène ont pourtant de façon indéniable un impact négatif sur l'environnement. Nous avons fait évoluer nos pratiques pour limiter leur utilisation et/ou leur impact sur l'environnement.

1. Mise en place d'un système spécifique d'utilisation de produits concentrés et de dosage pour limiter l'utilisation de chimie et d'eau.

Depuis plusieurs années nous avons mis en place un système spécifique utilisant des produits concentrés et des dispositifs de dosage installés, soit dans nos laboratoires, soit directement sur les sites clients lorsque cela est possible.

Les avantages de ce système se sont avérés multiples :

- Limitation des fréquences et des coûts d'approvisionnement par les fournisseurs
- Maîtrise du dosage de nos produits
- Réduction des charges transportées sur les sites clients
- Réduction de la manutention
- Réduction de la consommation de carburant et des rejets des véhicules utilisés pour la livraison des produits sur les sites clients
- Réduction des quantités d'eau utilisées
- Meilleure gestion des effluents
- Optimisation des quantités de chimie utilisée

Résultats :

- *En l'espace de 5 ans nous avons réduit de 20% notre consommation moyenne de produits chimiques.*



2- Limiter les références de produits chimiques

3- Politique d'achat orientée respect de l'environnement avec le choix du 100% de produits ECO-LABEL

Notre réflexion sur les modes d'utilisations de produits chimiques dans nos activités, nous a amené à constater que l'essentiel de nos besoins courants peut être couvert par un nombre réduit de références.

En outre nous avons fait le choix d'une politique d'achats de produits orienté 100% ECO-LABEL.

Nous avons donc opéré une réduction du nombre de références de produits chimiques.

Cette initiative a permis d'optimiser les quantités de chimie utilisées pour les parties les plus importantes de nos activités, notamment pour ce qui concerne les prestations quotidiennes.

Nous avons ainsi arrêté avec nos fournisseurs une gamme de 4 références principales capables de couvrir les besoins courants de nos activités quotidiennes.

Nous avons également travaillé sur des codes couleurs des produits et des contenants pour en simplifier l'utilisation.

Sur cette base, nous avons procédé à une formation de l'ensemble des agents de service sur cette méthode.

Les avantages s'étendent à plusieurs domaines :

- Optimisation des achats de chimie
- Optimisation de la logistique
- Meilleure maîtrise des références et de la gestion des stocks
- Simplification de l'utilisation des produits
- Sécurisation de l'utilisation des produits chimiques

Résultats :

- **80% des besoins quotidiens couverts par les références sélectionnées**
- **Réduction de 20% de la quantité de chimie utilisée pour les besoins quotidiens**
- **Formation de l'ensemble des personnels concernés**
- **Meilleure maîtrise des risques chimiques**
- **Utilisation de produits ECO-LABEL**





4- Former le personnel d'exécution à la bonne utilisation des produits chimiques

Toutes les méthodes nouvelles, tous les efforts d'organisation et d'optimisation dépendent dans leur efficacité de la bonne compréhension et application par tous des attitudes et des gestes appropriés.

La réussite dans ce domaine, comme dans les autres, passe donc par la formation des personnels engagés dans cette démarche.

La formation à l'utilisation des produits chimiques insiste sur 3 points :

- Formation sur la connaissance des produits : description, différents types de produits, les codes couleurs, composition.
- Formation à la méthodologie d'utilisation : techniques, bonnes pratiques, efficacité de la chimie.
- Formation à la sécurité : connaissance des risques, procédures de secours et prévention.

Les actions menées :

- Formation par les fournisseurs et des organismes spécialisés de l'encadrement technique et des chefs d'équipe.
- Formation par l'encadrement technique et les chefs d'équipe des agents de service amenés à utiliser les produits chimiques.
- Réalisation d'un livret explicatif spécifique remis à tous les utilisateurs de produits chimiques.

Résultat :

- **Formation de tous les responsables techniques et chef d'équipe.**
- **Formation de tous les AS.**
- **Documentation remis et expliquée à tous les utilisateurs.**



Adapter nos pratiques professionnelles et nos comportements dans une optique « Eco-Responsable »

Par les échanges et les remontées d'information du terrain, nous avons pris conscience que la multiplication de petits gestes quotidiens pouvait avoir un impact positif non négligeable sur notre environnement.

Selon le principe « les petites rivières font les grands fleuves », nous avons entrepris d'adopter des attitudes peu contraignantes au final, mais qui nous placent au quotidien dans une posture « Eco-Responsable ». Ce message a reçu un écho très favorable de la part des salariés, en particulier des agents de service qui exécutent les prestations au quotidien.

1- Généralisation de l'utilisation de microfibres afin de limiter l'utilisation de consommables et d'eau

2- Identifier les méthodes et technologies nouvelles susceptibles de réduire l'impact négatif de nos activités sur l'environnement

Nous avons identifié divers technologie et matériels susceptibles de réduire notre impact environnemental et améliorer les conditions de sécurité.

Exemple : système de nettoyage à l'eau pure afin d'éliminer les rejets de chimie.

3- Promouvoir et réaliser le tri des déchets en interne et chez les clients

Tri des déchets et recyclage réalisés dans nos locaux.
Proposition aux clients.

4- Assurer le recyclage des bidons et emballages

100% des bidons de produits chimiques utilisés pour nos prestations fait l'objet d'une réutilisation ou d'un recyclage.

5- Former les personnels aux « éco-gestes » pour limiter les consommations d'eau et d'électricité

Sensibiliser les agents de service aux gestes quotidiens qui permettent de réduire l'impact environnemental de nos activités.

Les formations à ces « éco-gestes » participent particulièrement par des attitudes simples à réduire les consommations d'eau et d'électricité chez nos clients :
extinction systématique des lumières après nos prestations,
signalement des micro-fuites (chasses d'eau, goutte-à-goutte pour les robinets,...).

50% de nos agents ont reçu à ce jour une formation « éco-geste ».





6- Mener une politique d'achat et de gestion des véhicules afin de limiter l'impact environnemental

7- Organiser les déplacements afin de réduire les kilométrages et le temps passé sur la route.

Notre activité nous oblige par nature à de nombreux déplacements. Nos prestations sont réalisées dans une multitude de lieux, chez nos clients, et impliquent nécessairement le déplacement fréquent de nos collaborateurs. Nous privilégions la proximité du lieu d'habitation de nos salariés par rapport à leur lieu de travail. Les affectations des agents de service prennent en compte la limitation de la durée du déplacement. Outre l'aspect lié à l'environnement, cette mesure systématique a un impact sur les conditions de travail.

Nous privilégions aussi lorsque cela est possible l'utilisation des transports collectifs par une politique normale de remboursement des frais de transport et par l'adaptation des horaires de travail pour permettre l'utilisation des transports en commun.

Il reste néanmoins des déplacements pour lesquels l'utilisation de véhicules n'a pas pu être éliminée. Une partie importante de ces déplacements sont réalisés grâce aux véhicules de notre entreprise, mis à disposition de nos collaborateurs pour leur usage professionnel. Cette utilisation de véhicules est un enjeu majeur en matière de sécurité et d'impact environnemental.

Nous faisons donc en sorte de rationaliser et de limiter l'utilisation des véhicules et le kilométrage parcouru.

Dans ce domaine, nous avons décidé de concentrer nos efforts sur deux aspects :

1. *Mener une politique d'achat et de gestion des véhicules afin de limiter l'impact de nos déplacements sur l'environnement*

Rationaliser l'utilisation des véhicules suppose une bonne qualité d'un matériel qui réponde à des critères Eco-responsables.

Ce souci doit donc être présent dès l'achat du matériel :

- Nous avons établi un cahier des charges décrivant des caractéristiques de véhicules prenant en compte le critère d'émission de CO₂. D'autres critères sont établis en fonction du type de véhicule et de son utilisation.
- Choix de la location afin de faire correspondre au plus près utilisation et disponibilité des véhicules : LLD pour les véhicules en flotte (achat de l'usage, intégration de l'entretien) et location limité pour d'éventuels usages ponctuels. A la fin des contrats les véhicules sont repris par le loueur qui prend en charge leur revente ou leur recyclage.





- Les véhicules sont renouvelés régulièrement de sorte qu'aucun véhicule de la flotte ne dépasse un âge de 36 mois. L'âge moyen des véhicules de la flotte est actuellement de 20 mois.
- Dès que cela est possible, nous avons intégré dans notre flotte des véhicules hybrides.

2- Organiser les déplacements

Rationaliser l'utilisation des véhicules, c'est bien entendu mieux gérer les déplacements et les itinéraires. C'est aussi évoluer vers un type de conduite plus économe et plus sûre.

- Limiter les charges transportées.
- Préparer les tournées des équipes travaux et des responsables techniques en minimisant le kilométrage parcouru.
- Définir les secteurs d'activité des commerciaux et des responsables techniques pour optimiser les déplacements.
- Mutualiser les déplacements pour réduire les possibles doublons.
- Organiser des formations pour modifier certains comportements de conduite et réduire les consommations en carburant (un cycle de formation annuel pour tous les conducteurs réguliers de véhicules de l'entreprise).

Les résultats obtenus :

- En deux ans, toutes choses égales par ailleurs, nous avons enregistré une baisse de 15% du kilométrage parcouru en moyenne (jusqu'à 20% de baisse pour certains véhicules).





V- Responsabilité Ethique

Les Principes concernés :

Principe 10 Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les actions menées & les résultats obtenus :

Une communication claire sur les procédures à respecter a été faite sur ce sujet auprès des collaborateurs susceptibles d'être exposés à des risques de cette nature.

En externe vis-à-vis des clients et des fournisseurs, comme en interne vis-à-vis de collaborateurs sur lesquels est exercé une autorité hiérarchique,

Cette communication a été faite auprès des publics exposés : les commerciaux, les acheteurs, les responsables de service, les responsables techniques, les chefs d'équipe.

Un référent déontologie a été désigné dans l'entreprise qui peut être sollicité par tout collaborateur qui souhaite exposer toute situation potentielle ou réelle à laquelle il peut – ou est – être exposé.

Le référent déontologie dépend du président de l'entreprise auquel il reporte directement dès qu'il le juge nécessaire.

Des points écrits sont rédigés par le référent déontologie et validé par le président pour arrêter la bonne pratique de l'entreprise sur des situations spécifiques.

En cas de signalement de cas précis, les procédures appropriées, y compris d'éventuelles procédures disciplinaires, peuvent être engagées.

Dans ce domaine, notre programme pour l'année à venir :

1. Etablissement en interne d'un Code de Déontologie engageant tous les collaborateurs concernés sur les bonnes pratiques en interne comme en externe
2. Mise en place de moyens de contrôle interne afin d'assurer le respect du Code de Déontologie
3. Formation des salariés exposés aux bonnes conduites

Résultat :

- Référent déontologie mis en place.
- A ce jour, aucun signalement significatif et/ou aucune procédure engagée du fait de l'intervention du référent déontologie.

